

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha, (1997), *Azas-Azas Marketing*, Liberty : Jakarta.
- Buchari Alma, (2002), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, (2004), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Djaslim Saladim, H. SE., (2003), *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, Pengendalian*. Bandung : CV. Linda Karya
- Fandy Tjiptono, (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Fandy Tjiptono, (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Griffin, Jill, (2003). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Hermawan Kartajaya, et.al, (2002). *MarkPlus on Strategy: 12 Tahun perjalanan MarkPlus&Co Membangun Strategi Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia
- Pustaka UtamaHusain Umar, (2001). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : JBRC Research
- Hill, Niegel, (1996). *Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*, England: Gower Publish, Inc.
- Istijanto, (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Komaruddin Sastradipoera, (2003). *Menejemen Marketing*, Bandung : Kappa-Sigma
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane (2006). *Marketing management 12e*, Pearson International Edition
- Kotler Philip, (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Ten Edition, Prentice Hall International, Inc. A Division of Simon & Scuster, Englewood Cliffs, Nj07632
- \_\_\_\_\_, (2005). *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas*, Jakarta, PT INDEKS Kelompok Gramedia
- \_\_\_\_\_, dan Amstrong, Gary (2006). *Principal of Marketing*, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Kusnendi dan Edi Suryadi, (2005). *Panduan Operasional Metode Penelitian Ilmiah*, Bandung : UPI

Mowen C. John dan Minor Michael, (2002). *Perilaku Konsumen*, alih bahasa Lima Salim, Bandung : Erlangga

Rambat Lupiyoadi, (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Ratih Hurriyati, (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung, CV. Alfabeta.

Stanton, William, (1996). *Prinsip Pemasaran*, Alih Bahasa Oleh Yohanes Iamarto, Edisi Ketujuh, jilid I. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto, (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Riheka Cipta.

**Artikel:**

SWA 06/XXII/23 Maret-5 April 2006

SWA 01/XXIII/4-17 JANUARI 2007

**Website:**

[www.sinarharapanonline.com](http://www.sinarharapanonline.com)